

Gebruikshandleiding

# GEWOON DUIDELIJK.

**HANDIGE TIPS OVER HET GEBRUIK VAN DE  
DIENSTEN EN OPLOSSINGEN VOOR PROBLEMEN.**



**ALLES OVER HET**  
**GEBRUIK**  
**EN VEELVOORKOMENDE**  
**VRAGEN**



# Welkom bij Caiway.

Hartelijk dank voor uw keuze voor Alles-in-1<sup>HD</sup> van Caiway.

Nadat u uw installatiepakket van Caiway heeft geïnstalleerd, kunt u deze handleiding gebruiken voor extra de bediening van televisie, internet en telefonie van Caiway. Daarnaast vindt u een aantal oplossingen voor problemen die mogelijk kunnen optreden.

1. Televisie
2. Internet
3. Telefoon
4. Mijn Caiway

## Tip

Op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice) vindt u ook instructies hoe u gebruik kunt maken van de interactieve diensten.

# 1. Televisie.

## 1.1 Stel het geluidsniveau in.

### Tip

Als u het geluidsniveau van de televisie eenmalig instelt met de afstandsbediening van uw televisie, heeft u de afstandsbediening van uw televisie eigenlijk niet meer nodig. Dit geldt niet als uw televisie over een ingebouwde digitale ontvanger beschikt en u geen gebruik maakt van een HD-ontvanger.

1. Zet het geluidsniveau met de afstandsbediening van uw HD-ontvanger op een gemiddeld niveau.
2. Zet het geluidsniveau met de afstandsbediening van uw televisie op een gemiddeld niveau.
3. Gebruik de volumeknop op de afstandsbediening van de HD-ontvanger om op het gewenste geluidsniveau te zetten.

De volumeknop op de afstandsbediening van de HD-ontvanger kunt u voortaan gebruiken om uw televisie harder en zachter zetten.

## 1.2 Stel uw favorietenlijst samen.

Wisselen tussen zenders (zappen) gaat sneller en overzichtelijker als u een eigen favorietenlijst instelt. Zenders waar u geen toegang tot heeft of niet wilt zien, kunt u weglaten uit uw favorietenlijst. Ook kunt u de volgorde van de zenders aanpassen. Natuurlijk behoudt u alle programma's en blijft ook de standaardlijst altijd beschikbaar. Gebruik de handleiding van uw ontvanger (of die van uw televisie) om een favorietenlijst samen te stellen.

## 1.3 Gebruik de Elektronische Programma Gids.

De Elektronische Programma Gids (EPG) kunt u gebruiken om:

- Te zien welke programma's er nu en de komende drie dagen te zien zijn.
  - Programma's te selecteren die u wilt opnemen. Dit kan alleen in combinatie met een HD-ontvanger. Raadpleeg de handleiding van de ontvanger voor de mogelijkheden.
  - Snel bepaalde kanalen op te zoeken. Alleen de zenders die hun televisieprogrammering doorgeven aan de EPG staan in de lijst.
1. Druk op *Guide* van de van de afstandsbediening om EPG te bereiken.
  2. Raadpleeg de handleiding van de HD-ontvanger (of die van de televisie bij een CI+ CAM) voor meer uitleg over de EPG-functie.

## 1.4 Beveilig tv-kijken.

### Blokkeer programma's.

Pas de instellingen van het kinderslot en de leeftijdscategorie aan in het instellingenmenu van uw ontvanger. Standaard is de pincode voor het gebruiken van deze beveiliging **0000**.

## 1.5 Televisie problemen oplossen.

De meest voorkomende problemen met HD televisie zijn makkelijk te verhelpen. Hieronder staan enkele problemen beschreven. Kijk voor meer tips en oplossingen op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice)

### **Ik heb slecht beeld, geen beeld, blokkerig of stilstaand beeld.**

Informeer eerst bij uw burens of zij dezelfde klachten hebben. Indien dit het geval is, kan er sprake zijn van een centrale-storing of wijkstoring. Indien uw burens niet dezelfde klachten hebben, kan het zijn dat de digitale ontvanger een te zwak signaal heeft. Dit heeft een blokkerig of stilstaand beeld als gevolg.

Controleer de kwaliteit van uw binnenhuiskabels als volgt:

- Sluit uw ontvanger en de televisie aan op de hoofdaansluiting zonder tussenkomst van verdelers (splitters, versterkers, etc.). Verwijder hiervoor tijdelijk alle mogelijke splitters en coaxkabels, zodat uw televisie met één directe coaxkabel aangesloten zit op de hoofdaansluiting. De hoofdaansluiting bevindt zich meestal in de meterkast of in de woonkamer.
- Krijgt u nu wel een goed beeld, dan wordt het probleem mogelijk veroorzaakt door de bekabeling. Controleer de kabels en aansluitingen van ieder afzonderlijk apparaat.
- Sluit deze één voor één aan en controleer de kwaliteit van het beeld. Vervang de kapotte onderdelen. Blijft het beeld slecht, controleer dan de instellingen van uw televisietoestel en/of ontvanger:
  - Bevat uw ontvanger de laatste software versie?
  - Zet de ontvanger terug naar fabrieksinstellingen en stel de ontvanger opnieuw in. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw ontvanger.

### **Ik heb wel beeld, maar geen geluid.**

- Controleer of de kabel tussen de tv-ontvanger en uw televisie goed is aangesloten en of deze niet kapot is.
- Controleer of het geluid op uw televisie of tv-ontvanger niet uit staat (Mute), en de beide volumes op hoger dan nul staan.

### **Ik heb wel geluid, maar geen beeld.**

Heeft u wel geluid en ziet u een blauw beeld? Dan staat uw HD-ontvanger mogelijk op digitale radio. Druk op de afstandsbediening op de knop *TV/RADIO* om over te schakelen.

### **De ontvanger reageert niet op de afstandsbediening.**

Het volgende kan aan de hand zijn:

- Controleer of de batterijen van de afstandsbediening leeg zijn. Vervang deze door nieuwe batterijen.
- Mogelijk is de ontvanger vastgelopen. Reset de ontvanger: haal de stekker minimaal 1 minuut uit het stopcontact.

### **Ik zie groen/rood beeld.**

De oorzaak ligt vaak aan de bekabeling tussen uw tv-ontvanger en televisie. Controleer of de kabel goed is aangesloten of defect is.

### **Ik zie zwarte balken op mijn scherm, hoe krijg ik het scherm beeldvullend?**

- Controleer de beeldinstellingen van uw televisie. HD-uitzendingen worden uitgezonden in het beeldformaat 16:9. Als uw televisie een ander formaat heeft, kunt u afhankelijk van uw televisie het beeld oprekken. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw televisie.
- 'Oude' uitzendingen (4:3 formaat), die afgespeeld worden op een HD-zender, worden niet beeldvullend weergegeven. Hierdoor krijgt u zwarte balken links en rechts, dat is normaal voor dit type uitzendingen.

## 1.5.1 Los een foutmelding op de televisie op.

Een foutmelding is vaak op te lossen door de ontvanger te resetten. Reset de HD-ontvanger: haal de stekker minimaal 1 minuut uit het stopcontact. Hieronder volgt een uitleg van veel voorkomende foutmeldingen.

### E 16 melding (Dit programma maakt geen deel uit van uw abonnement).

Deze melding krijgt u als u een zender kiest die niet in uw huidige digitale abonnement zit.

Krijgt u deze melding bij alle zenders, of op zenders die wél in uw pakket zitten, heractiveer dan uw smartcard via [www.caiway.nl/smartcard](http://www.caiway.nl/smartcard). Volg daarbij onderstaande stappen.

1. Neem de smartcard uit de HD-ontvanger of de CI+ CAM uit uw televisie en noteer het smartcardnummer.

#### Let op!

Noteer alleen de cijfers.

2. Plaats de smartcard op de juiste wijze terug in de HD-ontvanger of CI+ CAM (de pijl op de smartcard moet de ontvanger in wijzen en de chip moet aan de onderkant zitten).
3. Zet uw HD-ontvanger of televisie (bij een CI+ CAM) aan.
4. Voer uw smartcardnummer, uw postcode en beveiligingscode in en klik op heractiveren. Binnen enkele minuten heeft u weer beeld.

Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.



### **E 06 melding (Smartcard defect).**

Waarschijnlijk is de smartcard niet op de juiste wijze geplaatst in de ontvanger. De pijl op de smartcard moet de ontvanger in wijzen en de chip moet aan de onderkant zitten.

Zit de kaart er wel goed in? Maak dan de goudkleurige chip schoon met een zachte droge doek of een schone, zachte gum.

Blijft u deze melding krijgen, neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

### **E 48 / E 52 melding (Geen signaal).**

Uw ontvanger heeft geen of onvoldoende signaal. Controleer of alle kabels goed zijn aangesloten. Gebruik voor het aansluiten zo weinig mogelijk splitters of lange kabels. Als het nodig is, plaats dan een goede versterker zo dicht mogelijk bij uw hoofdaansluiting.

## 2. Internet.

### 2.1 Wijzig het wachtwoord van uw e-mail.

U kunt uw wachtwoord voor e-mail op twee manieren wijzigen.

#### Via uw servicepagina ‘Mijn Caiway’.

1. Ga in uw internet-browser naar [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl)
2. Log in met uw Caiway klantcode of uw gekozen gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Klik op [Zelf regelen](#) en vervolgens op [Internet](#).
4. Wijzig uw wachtwoord in de tab [Wachtwoord wijzigen](#).

#### Via de Caiway Klantenservice.

U kunt hiervoor telefonisch contact opnemen, of het contactformulier gebruiken op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice)

Caiway stuurt u een tijdelijk wachtwoord toe per post naar uw huisadres.

### 2.2 Maak extra e-mailadressen aan.

U kunt eventueel extra e-mailadressen aanmaken. Het maximum aantal e-mailadressen is vijf. Uw extra e-mailadressen eindigen in tegenstelling tot uw hoofd e-mailadres op .net en niet op .nl.

1. Ga in uw internet-browser naar [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl)
2. Log in met uw Caiway klantcode of uw gekozen gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Klik op [Zelf regelen](#).
4. Klik onder Beheer je e-mailadressen op [Extra e-mailadres](#).
5. Typ het gewenste e-mailadres en wachtwoord in.
6. Klik op [Mailbox aanmaken](#).

Het aangemaakte e-mailadres is direct actief.

### 2.3 Stel e-mailprogramma in.

De instellingen voor diverse e-mailprogramma's, zoals bijvoorbeeld Outlook, vindt u op [www.caiway.nl/email](http://www.caiway.nl/email)

## 2.4 Internet problemen oplossen.

### Tip

De meest voorkomende problemen met internet zijn op te lossen door het modem te resetten. Hieronder zijn de meest voorkomende storingen beschreven. Kijk ook voor meer tips en oplossingen op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice)

### Het cable- of online-lampje knippert of brandt niet.

- Reset het modem als volgt:
  - a. Haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
  - b. Gebruikt u een draadloze router? Haal dan ook deze stekker uit het stopcontact.
  - c. Sluit uw computer af.
  - d. Steek de stekker van het modem weer in het stopcontact. Het modem moet nu binnen 30 minuten weer online zijn.
  - e. Sluit de draadloze router weer aan en start uw computer.

Blijft het cable- of online-lampje knipperen? Informeer bij uw burens of zij dezelfde klachten hebben. Indien dit het geval is, kan er sprake zijn van een centrale storing of wijkstoring. Raadpleeg indien mogelijk [www.caiway.nl/storingen](http://www.caiway.nl/storingen) om te kijken of er storingen en/of werkzaamheden zijn. Is er geen storing bekend? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

- Controleer de kwaliteit van de binnenhuiskabels als volgt:
  - a. Sluit het modem met de bijgeleverde korte coax-kabel direct aan op uw hoofdaansluiting zonder signaalversterkers of splitters. De hoofdaansluiting bevindt zich meestal in de meterkast of in de woonkamer.
  - b. Reset het modem opnieuw en wacht nogmaals 30 minuten.

Is het probleem nu verholpen? Dan zijn uw binnenhuiskabels de oorzaak van het probleem. Controleer alle kabels en vervang de slechte kabels. Komt het modem niet online? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

## Mijn computer kan geen contact maken met internet, het cable- of online-lampje branden wel.

Reset het modem zoals hierboven beschreven. Controleer vervolgens uw netwerkinstellingen.

Met Windows doet u dit als volgt:

1. Klik op de *Start*-knop (linksonder in uw scherm) en vervolgens op de optie *Configuratiescherm*.
2. Klik op *Netwerkcentrum*.
3. Klik op *Adapterinstellingen wijzigen* (links in het scherm).
4. Klik met de rechtermuisknop op de door u gebruikte verbinding.
5. Klik in het geopende menu op *Eigenschappen*.
6. Selecteer de optie *Internet Protocol versie 4 (TCP/IPv4)* door er eenmaal op te klikken.
7. Klik op de knop *Eigenschappen*.
8. Selecteer de optie *Automatisch een IP-adres laten toewijzen*.
9. Selecteer de optie *Automatisch een DNS-serveradres laten toewijzen*.
10. Klik op het tabblad *Alternatieve configuratie*.
11. Kies de optie *Automatisch persoonlijk IP-adres laten toekennen*.
12. Sluit de schermen door op *OK* te klikken.

## Ik heb geen internet, het cable- of online-lampje brandt wel en ik gebruik een Wifi-router.

Reset het modem als volgt:

1. Haal de stekker van het modem minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
  2. Steek de stekker weer in het stopcontact. Het modem moet nu binnen 30 minuten weer online zijn.
  3. Zodra het modem online is, reset de router op dezelfde manier.
- Controleer de bekabeling tussen modem en router. Controleer of het modem op de juiste ingang van de router is aangesloten (**WAN** of **INTERNET**).
  - Controleer de instellingen van uw router. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de router.
  - Controleer of uw computer niet te ver van de router staat. Het draadloze signaal kan dan te zwak zijn.

## 3. Telefoon.

### 3.1 Toets altijd netnummer in.

Telefonie via glasvezel werkt gewoon zoals u gewend bent om te bellen met uw huidige telefoon.

#### Tip

Het enige verschil is dat u bij telefonie van Caiway áltijd het netnummer intoetst van degene die u belt (bijvoorbeeld 0174 voor de regio Naaldwijk). Dit geldt ook als u zelf op dit netnummer bent aangesloten.

### 3.2 Aansluiten op andere apparatuur.

Caiway telefonie is bedoeld voor een spraakverbinding. Caiway kan daarom niet garanderen dat aansluiting van een fax, alarmsysteem of pinautomaat werkt. Het is niet mogelijk om ISDN-2 / ISDN-30 apparaten of centrales aan te sluiten op het modem.

### 3.3 Stel nummerafscherming in.

U kunt uw telefoonnummer afschermen op de notaspecificaties van andere personen. Bel hiervoor de Caiway Klantenservice.

### 3.4 Stel voicemail in.

Wilt u thuis uw voicemail afluisteren dan belt u met het telefoonnummer 1233. Via dit nummer kunt u ook uw persoonlijke welkomstboodschap aanpassen.

Wilt u vanaf een andere locatie dan thuis uw voicemail afluisteren dan belt u met het telefoonnummer 088 2249 088. U heeft dan ook een pincode nodig. Die kunt u instellen via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl). Het is ook mogelijk uw voicemailberichten te ontvangen per e-mail. Dit stelt u in via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl).

### 3.5 Schakel door.

Binnenkomende gesprekken kunt u doorschakelen naar uw voicemail, uw mobiel of naar een ander nummer.

Doorschakelen kunt u instellen voor een bezette lijn, een onbeantwoord gesprek, of wanneer de voip-dienst niet online is. U kunt zelf bepalen na hoeveel seconden een binnenkomend gesprek doorgeschakeld moet worden. U kunt doorschakelen instellen via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) of via de sterretjesdienst op uw telefoon (zie “3.8 Sterretjesdiensten.”). Doorschakelen is aan bepaalde voorwaarden gebonden. Zie hiervoor [www.caiway.nl](http://www.caiway.nl)

### 3.6 Geef nummer door aan nummerinformatiediensten.

U kunt als klant van Caiway telefonie gratis een vermelding krijgen bij nummerinformatiediensten, in gedrukte en elektronische telefoongidsen. Via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) kunt u zelf aangeven bij welke diensten en onder welke naam u uw telefoonnummer vermeld wilt hebben. Standaard wordt uw telefoonnummer nergens vermeld.

### 3.7 Blokkeer of stel telefoonnummers beschikbaar.

U kunt reeksen telefoonnummers en individuele telefoonnummers laten blokkeren. Hierdoor kunt u deze nummers niet zelf meer bellen. Bij individuele blokkering kunt u ook niet meer door het geblokkeerde nummer gebeld worden.

Via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) kunt u onder andere de volgende telefoonnummers blokkeren en weer beschikbaar stellen:

- 09xy-nummers
- 0906-nummers
- 18xy-nummers
- internationale nummers
- mobiele nummers

Blokkeren (en weer beschikbaar stellen) van anonieme gesprekken kunt u instellen via de sterretjesdiensten (zie hieronder). Daarnaast kunt u ook instellen dat uw eigen telefoonnummer niet zichtbaar is als u belt.

## 3.8 Sterretjesdiensten.

Een aantal Caiway diensten kunt u ook, zonder het gebruik van een computer, instellen met uw telefoon. Caiway heeft de volgende handige sterretjesdiensten:

### **\*21\* Doorschakelen naar een ander telefoonnummer.**

Toets \*21\* om alle inkomende oproepen direct door te schakelen naar een ander telefoonnummer. Toets na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar u de binnenkomende gesprekken naar wilt doorschakelen. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*21\*.

### **\*21\*1 Doorschakelen naar voicemail.**

Toets \*21\*1 om alle inkomende oproepen direct door te schakelen naar uw voicemail. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*21\*1.

### **\*61\* Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar ander telefoonnummer.**

Toets \*61\* om alle inkomende oproepen die u niet opneemt door te schakelen naar het door u aangegeven telefoonnummer. Toets na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar u de gesprekken naar wilt doorschakelen. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*61\*.

### **\*61\*1 Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar uw voicemail.**

Toets \*61\*1 om alle inkomende oproepen die u niet opneemt door te schakelen naar uw voicemail. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*61\*1.

### **\*30\* Nummerherkenning aan- en uitzetten.**

Toets \*30\* om anoniem te bellen. Uw nummer is dan niet zichtbaar voor degene naar wie u belt. Om de nummerherkenning aan te zetten, toets nogmaals \*30\*.

### **\*31\* Huidige status nummerherkenning.**

Toets \*31\* om uw huidige instelling van nummerherkenning op te vragen.

### **\*62\* Accepteren of weigeren van anonieme gesprekken.**

Toets \*62\* om inkomende gesprekken die geen nummer vertonen (anonieme gesprekken) automatisch te weigeren. Om anonieme gesprekken weer te accepteren, toets nogmaals \*62\*.

## **3.9 Telefoon problemen oplossen.**

De meest voorkomende problemen met telefonie laten zich op een eenvoudige manier oplossen. Hieronder staan enkele storingen beschreven.

Kijk voor meer tips en oplossingen op [www.caiway.nl/storingen](http://www.caiway.nl/storingen).

### **Problemen met uw toestel.**

Controleer eerst of:

- De telefoonkabel goed is aangesloten.
- Het basisstation goed is aangesloten en in het stopcontact zit.
- De batterijen van het toestel voldoende zijn opgeladen.

Als er meer dan één handset op het basisstation is aangemeld, moet u deze handsets ook controleren. Raadpleeg ook de handleiding van uw telefoon.

### **Ik kan niet bellen en ook niet op internet.**

Telefonie van Caiway maakt gebruik van Voice over IP (VoIP). Dit betekent dat u een internetverbinding nodig heeft om te kunnen bellen. Test dus eerst uw internetverbinding, en herstel deze indien nodig, voordat u naar problemen met telefonie gaat kijken.

Controleer of de lampjes **Online** t/m **Power** continu branden. Mogelijk werkt uw modem niet goed of is hij niet goed geïnstalleerd.

1. Reset het modem: haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
2. Steek de stekker weer in het stopcontact. Het modem moet nu binnen 30 minuten weer online zijn.

Is het probleem nog niet verholpen? Controleer de telefoonkabel. Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway klantenservice.



### **Ik kan niet bellen of gebeld worden.**

Als u via het modem het internet op kunt, betekent dit dat uw telefoonverbinding ook zou moeten werken:

1. Controleer of het **Tel 1** lampje brandt.
2. Controleer of de telefoon is aangesloten op de **Tel 1** of **Line 1** uitgang van het modem.
3. Reset het modem: haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
4. Steek de stekker weer in het stopcontact. Het modem moet nu binnen 30 minuten weer online zijn.
5. Reset eventueel het basisstation van uw telefoon.

Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway Klantenservice.

### **Ik heb het modem wel geactiveerd en kan toch niet bellen of gebeld worden.**

Mogelijk heeft u tijdens het activeren het verkeerde CMAC-adres ingevuld. Neem in dat geval contact op met de Caiway Klantenservice.

### **Ik kan wel bellen, maar als ik gebeld word gaat de telefoon niet over.**

Dit heeft vaak te maken met het soort telefoontoestel dat u gebruikt.

1. Sluit een ander telefoontoestel aan.
2. Vervang de telefoonkabel.

### **Ik hoor geen kiestoon.**

Mogelijk is de telefoon op de verkeerde uitgang van het modem aangesloten. Steek de telefoon in de eerste poort van het modem (zie de installatiehandleiding). Controleer in Mijn Caiway of u voor de optie Telefonie heeft gekozen.

Komt u er toch niet helemaal uit? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

## Ik hoor een bromtoon, een echo of een haperend geluid.

Een brom of ruis heeft vaak te maken met:

- Storende apparatuur die te dicht in de buurt van de telefoon of het basisstation van uw telefoon staat. Denk bijvoorbeeld aan een mobiele telefoon, draadloze router, videorecorder, televisie of magnetron.  
Plaats de telefoon of het basisstation verder van deze storingsbronnen vandaan.
- Slechte kwaliteit van de kabel tussen de telefoon en het modem.  
Vervang in dat geval de kabel.

Een echo of hapering in de verbinding kan worden veroorzaakt door een probleem met het signaal. Test of uw binnenhuiskabels de oorzaak zijn:

1. Sluit het modem met de bijgeleverde korte coax-kabel direct aan op uw hoofdaansluiting zonder signaalversterkers of splitters. De hoofdaansluiting bevindt zich meestal in de meterkast of in de woonkamer.
2. Reset het modem: haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
3. Steek de stekker weer in het stopcontact. Het modem moet nu binnen 30 minuten weer online zijn.

Is het probleem nu verholpen? Dan zijn uw binnenhuiskabels de oorzaak van het probleem. Controleer alle kabels en vervang de slechte kabels. Is het probleem niet verholpen? Controleer dan het volgende:

1. Kijk of het basisstation niet in de buurt staat van elektronische apparatuur zoals een tv, stereo-installatie, etc.
  2. Kijk of de handsets geen te grote afstand hebben tot het basisstation. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw telefoon.
- Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway Klantenservice.

## 4. Mijn Caiway

### Wat is Mijn Caiway?

Mijn Caiway is uw persoonlijke servicepagina waarin u 24 uur per dag, 7 dagen per week uw persoonsgegevens, facturen en abonnementen kunt beheren en bekijken. Daarnaast kunt u diensten, zoals extra televisie-zenders bestellen.

### Hoe kan ik inloggen op Mijn Caiway?

De eerste keer dat u inlogt op Mijn Caiway via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) kunt u de klantcode en het wachtwoord gebruiken dat u in twee aparte brieven toegestuurd heeft gekregen. Eenmaal ingelogd kunt u bij **Mijn gegevens** een gemakkelijk te onthouden gebruikersnaam en wachtwoord kiezen en aanpassen.

### Wat kan ik in Mijn Caiway?

- Uw persoonsgegevens, gebruikersnaam en wachtwoord wijzigen.
- Uw abonnementen wijzigen.
- Uw extra zenderpakketten wijzigen.
- Eenvoudig en snel extra diensten bestellen.
- Eenvoudig facturen bekijken.
- Uw verhuizing doorgeven.
- Eenvoudig telefonieopties aan- en uitzetten.







# Contact.

Heeft u na het doorlopen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die u niet kunt oplossen?

Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

Website: [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice)

Telefoon: 088 2249 111 (tarief 088-nummer),  
gratis voor telefonieklienten via 1200

Caiway is een handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V.

Ondanks alle aan deze handleiding bestede zorg kan DELTA Fiber Nederland B.V. geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige onvolkomenheden of fouten in deze uitgave. De handleiding is uitdrukkelijk niet bedoeld ter nadere invulling of toelichting op de algemene voorwaarden.

Derhalve kunnen er geen rechten aan ontleend worden.

© mei 2021, Caiway.

Deze handleiding is met de grootst mogelijke zorg samengesteld.

Mocht u onverhoopt toch een fout ontdekken dan vragen

wij u vriendelijk of u dit aan ons door wilt geven.

